



**Performa Komunikasi Layanan Medis dan Non Medis  
Dalam Proses *Medical Treatment* Rumah Sakit Islam Sultan  
Agung Semarang**

**SKRIPSI**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1  
Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

**Disusun Oleh :**

**Juita Putri Tristanti  
14030112140032**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2016**

## **ABSTRAK**

**Judul Skripsi : Performa Komunikasi Layanan Medis Dan Non Medis  
Dalam Proses Medical Treatment Rumah Sakit Islam Sultan  
Agung Semarang**

---

Kegagalan dalam berkomunikasi merupakan salah satu akar masalah yang paling sering menyebabkan insiden keselamatan pasien. Komunikasi menentukan keberhasilan dalam membantu penyelesaian masalah kesehatan pasien. Performa komunikasi layanan tenaga medis maupun non medis dalam proses medical treatment adalah bagian dari komunikasi kesehatan. Komunikasi kesehatan merupakan proses komunikasi yang melibatkan pesan kesehatan, unsur-unsur atau peserta komunikasi. RS Islam Sultan Agung Semarang adalah rumah sakit swasta kelas B. Rumah sakit ini mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan subspesialis terbatas.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui performa komunikasi layanan medis dan non medis dalam proses *medical treatment* RSI Sultan Agung Semarang. Teori reputasi digunakan untuk mengetahui bagaimana performa yang sebaiknya dimiliki oleh sebuah sarana pelayanan kesehatan, yang terkhusus RSI Sultan Agung Semarang sebagai objek penelitian. Populasi yang digunakan adalah pasien yang ada di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dengan kriteria pasien rawat jalan dari dokter spesialis, dan sudah melakukan kontrol minimal 3 kali, yang total keseluruhannya berjumlah 97 orang.

Penelitian menunjukan mayoritas responden menyatakan kepuasannya terhadap performa komunikasi layanan medis dan non medis RSI Sultan Agung. Namun, masih terdapat pula konsumen RSI Sultan Agung Semarang yang merasa belum mendapatkan pelayanan komunikasi secara optimal dari tenaga medis maupun non medis RSI Sultan Agung Semarang.

Penelitian ini kemudian memberikan saran agar RSI Sultan Agung Semarang dapat lebih meningkatkan kinerja performa komunikasi tenaga medis dan non medisnya untuk lebih memberikan kenyamanan kepada pasien maupun konsumennya secara keseluruhan.

Kata kunci: performa komunikasi, rumah sakit, reputasi

## ABSTRACT

**Title : Performance Communications Medical Services and Non-Medical In-Process Medical Treatment Islamic Hospital Sultan Agung Semarang**

---

Failure to communicate is one of the root causes of the most common causes of patient safety incidents. Communication determining success in helping to resolve the patient's health problems. Performance communication services medical or non-medical personnel in the process of medical treatment is part of a health communication. Health communication is a communication process that involves health messages, elements or participant communication. Semarang Sultan Agung Islamic Hospital is a private hospital grade B. The hospital is able to provide services of medical specialists and subspecialists limited.

The purpose of this study was to determine the communication performance of medical and non medical services in the process of medical treatment RSI Sultan Agung Semarang. The theory of reputation used to determine how performance should be owned by a health-care facility, which especially its RSI Sultan Agung Semarang as research objects. The population used is the patient who is in Islam Sultan Agung Hospital Semarang with criteria outpatients from a specialist, and already control at least 3 times, which in total amounted to 97 people.

Research shows the majority of respondents expressed satisfaction with the communication performance of medical and non medical services RSI Sultan Agung. However, there are also consumers RSI Sultan Agung Semarang who felt unserved optimal communication of medical or non-medical RSI Sultan Agung Semarang.

The study then provides suggestions for RSI Sultan Agung Semarang can further improve the performance of the communication performance of medical and non medical personnel to give more comfort to patients and consumers as a whole.

**Keywords:** performance communication, hospitals, reputation

## PENDAHULUAN

### 1. 1. Latar Belakang

Perawatan pasien merupakan upaya rumit dan kompleks yang sangat bergantung pada komunikasi informasi. Komunikasi dan informasi yang dimaksud antara rumah sakit dengan komunitas, pasien dan keluarga, serta para profesional kesehatan. Kegagalan dalam berkomunikasi merupakan salah satu akar masalah yang paling sering menyebabkan insiden keselamatan pasien. Komunikasi menentukan keberhasilan dalam membantu penyelesaian masalah kesehatan pasien.

Fenomena di Indonesia saat ini tidak sedikit ditemukan para petugas kesehatan merasa yang sangat kurang komunikatif saat berhadapan dengan pasien, karena berbagai macam alasan. Salah satunya alasan yang paling dominan adalah petugas kesehatan tidak mempunyai waktu yang cukup untuk berbincang-bincang dengan pasiennya, sehingga yang dilakukan mencari informasi secukupnya. Padahal kurangnya komunikatif dapat berakibat petugas tidak mendapatkan informasi dan keterangan yang cukup untuk dijadikan dasar sebagai tindakan diagnosa dan perencanaan tindakan lebih lanjut. Oleh karena itu diperlukan upaya komunikasi secara serius agar terjadi keseimbangan informasi. Salah satu cara yang dapat ditempuh adalah melalui *public relations* atau *institution communication* oleh rumah sakit (Majalah Trust, 2015).

Komunikasi dalam lingkungan kerja dapat berupa komunikasi dengan rekan sekerja dilakukan dengan cara yang ramah, profesional dan terbuka. Indikator komunikasi yang saling terkait dan sulit dipisahkan secara diskrit diantaranya attending skill, ramah dan hormat, empati, dan ketanggungan (Supriyanto dan Ernawaty, 2010).

Dalam komunikasi kesehatan berbagai peserta yang terlibat dalam proses kesehatan antara dokter, pasien, perawat, profesional kesehatan, atau orang lain. Ketidakberhasilan dokter dalam menangani masalah medis, jika dikomunikasikan dengan baik tidak akan menimbulkan perselisihan, tetapi sebaliknya keberhasilan medis yang dicapai pun jika tidak dikomunikasikan, dan pasien merasa tidak puas juga bisa menimbulkan perselisihan atau sengketa medis (Arianto, 2013:4). Menurut WHO, rumah sakit adalah suatu bagian menyeluruh dari organisasi sosial dan medis berfungsi memberikan pelayanan kesehatan yang lengkap kepada masyarakat, baik kuratif maupun rehabilitatif, rumah sakit juga merupakan pusat latihan tenaga kesehatan, serta untuk penelitian biososial.

Berdasarkan data komplain RSI Sultang Agung Semarang pada tahun 2014, diketahui jumlah komplain sebesar 170 orang, dan komplain terbanyak tentang lambatnya antrian pendaftaran dan waktu tunggu sebesar 50 orang, disusul komplain tentang fasilitas yang kurang memadai. Komplain terbanyak ketiga tentang informasi biaya yang kurang transparan. Hasil data komplain kualitas komunikasi yang buruk juga ditemukan pada petugas bagian informasi. Berdasarkan keluhan masyarakat sebagai pengguna layanan rumah sakit, mengatakan bahwa petugas kesehatan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung sebagai komunikator, buruk dalam menyampaikan informasi, yang menyebabkan kekecewaan bagi pengguna layanan.

## **1. 2. Rumusan Masalah**

Kegagalan dalam berkomunikasi merupakan salah satu akar masalah yang paling sering menyebabkan insiden keselamatan pasien. Komunikasi menentukan keberhasilan dalam membantu penyelesaian masalah kesehatan pasien. Fenomena di Indonesia saat ini tidak sedikit ditemukan para petugas kesehatan merasa yang sangat kurang komunikatif saat berhadapan dengan pasien, tidak ramah, ketus, dan tidak sopan.

Banyak alasan kenapa dokter bersikap seperti, salah satunya yang paling dominan adalah dengan beralasan tidak mempunyai waktu yang cukup untuk berbincang-bincang dengan pasiennya, sehingga yang dilakukan memberi informasi secukupnya. Petugas kesehatan yang kurang komunikatif mengakibatkan tidak mendapatkan informasi dan keterangan yang cukup untuk dijadikan dasar sebagai tindakan diagnosa dan perencanaan tindakan lebih lanjut, dan akhirnya berdampak pada ketidakpuasan pasien.

Berdasarkan uraian sebagaimana diatas, maka pokok permasalahan yang akan penulis angkat menjadi penelitian adalah, “Bagaimanakah performa komunikasi layanan medis dan non medis dalam proses *medical treatment* Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang?”.

## **PEMBAHASAN**

### **2.1 Analisis Performa Komunikasi Layanan Tenaga Medis dan Non Medis RSI Sultan Agung Semarang**

Dari hasil uji validitas dan uji reliabilitas yang telah dilakukan menunjukan data yang telah dikumpulkan menunjukan data yang valid dan reliabel. Hasil temuan juga menunjukan bahwa performa komunikasi layanan tenaga medis dan non medis RSI Sultan Agung Semarang masih ditemukan hasil yang buruk. Hasil buruk tersebut tidak terlepas dari peran performa komunikasi dokter yang sulit ditemui dan kurangnya kedekatan emosional yang dibangun antara dokter dengan pasien. Tenaga perawat yang masih kurang mendengarkan cerita dan keluh kesah pasien dengan tulus dan seksama juga menambah kurangnya performa komunikasi layanan tenaga medis dan non medis RSI Sultan Agung Semarang di mata pasien.

Baik maupun buruknya kinerja komunikasi tenaga medis dan non medis RSI Sultan Agung Semarang akan mencerminkan bagaimana reputasi yang dimiliki oleh RS ini. Namun, menurut pasien yang telah dijadikan responden penilitian menunjukan performa komunikasi dokter RSI Sultan Agung Semarang masih kurang baik, karena adanya beberapa faktor seperti dokter yang masih belum dapat mengenal pasiennya lebih personal.

Sebuah perusahaan dibutuhkan untuk mengetahui perbedaan yang dinamis dari lingkungan sekitarnya dan belajar siapa yang menjadi pemegang kunci dan apa yang mereka inginkan dan ekspektasikan (Preble, dalam Feldman, 2014: 56). Manajemen reputasi dijelaskan menjadi lebih aktif, terpusat, dan lebih ilmiah untuk mendekatkan komunikasi dengan stakeholder.

Kinerja negatif tenaga dokter dan perawat RSI Sultan Agung Semarang yang ditemukan harus segera mendapatkan perhatian dari manajemen RSI Sultan Agung Semarang karena apabila manajemen tidak segera melakukan tindakan, hal tersebut dapat memicu timbulnya suatu krisis. Bila reputasi yang bersifat kompleks dibina secara seksama, krisis-krisis yang bersifat sektoral dapat dihindarkan.

Perhatian seperti memberikan pelatihan lebih terhadap performa komunikasi kepada seluruh tenaga medis maupun non medis RSI Sultan Agung Semarang diharapkan dapat menghindarkan RSI Sultan Agung Semarang memiliki krisis karena kurang baiknya performa komunikasi layanan tenaga medis maupun non medis.

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, maka informasi dan saran yang dapat diberikan antara lain:

1. Diadakannya pelatihan komunikasi untuk semua tenaga yang bertugas di RSI Sultan Agung Semarang, terutama tenaga dokter dan perawat karena beberapa komentar dari para pasien mengenai masih kurangnya performa komunikasi dokter dan perawat dalam beberapa aspek.
2. Dibentuknya communication crisis center untuk dapat mencegah dan menanggulangi krisis yang dapat menerpa RSI Sultan Agung Semarang dalam kondisi apa saja.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Supriyanto, S & Ernawaty. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: C.V Andi.
- Arianto, 2013. *Komunikasi Kesehatan (Komunikasi Antara Dokter Dan Pasien)* Artikel. Ilmu Komunikasi Fisip Universitas Tadulako-Palu.
- Papalia, E. D. dan Feldman, R. T. (2014). *Menyelami Perkembangan Manusia: Experience Human Development*. Jakarta: Salemba Humanika.